



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores
en la Clínica VitalSalud, distrito de Chepén, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Díaz Rubiños, Grace Beatris (orcid.org/0000-0003-1798-1557)

Rivadenebra Llantop, Stephany Karina (orcid.org/0000-0002-7552-0313)

ASESORA:

Mgtr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (orcid.org/0000-0002-0036-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La tesis actual se dedica a nuestros padres por todo el apoyo que nos brindaron durante este proceso profesional, por nunca dejarnos solas y por siempre confiar en nosotras. A Dios por otorgarnos la vida y la fuerza para triunfar y permitirnos convertirnos en profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios, quien nos dio la fuerza para no rendirnos y seguir adelante. Agradecemos mucho a nuestras familias por acompañarnos en todos los momentos difíciles y por permitirnos alcanzar todas nuestras aspiraciones, especialmente la finalización de nuestra carrera profesional.

La Universidad César Vallejo muy apreciada por brindarnos la oportunidad de participar en esta institución educativa.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica VitalSalud, distrito de Chepén, 2023", cuyos autores son DIAZ RUBIÑOS GRACE BEATRIS, RIVADENEYRA LLONTOP STEPHANY KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHEPÉN, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD DNI: 17926541 ORCID: 0000-0002-0036-1776	Firmado electrónicamente por: MFLORESLE el 14- 12-2023 15:52:45

Código documento Trilce: TRI - 0672531



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DIAZ RUBIÑOS GRACE BEATRIS, RIVADENEYRA LLONTOPI STEPHANY KARINA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica VitalSalud, distrito de Chepén, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DIAZ RUBIÑOS GRACE BEATRIS DNI: 75605322 ORCID: 0000-0003-1798-1557	Firmado electrónicamente por: GDIAZRU el 17-01-2024 17:11:53
RIVADENEYRA LLONTOPI STEPHANY KARINA DNI: 70485365 ORCID: 0000-0002-7552-0313	Firmado electrónicamente por: SRIVADENEYRALL el 17-01-2024 17:03:54

Código documento Trilce: INV - 1438970



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la comunicación interna.....	19
Tabla 2 Nivel del desempeño laboral	20
Tabla 3 Correlación entre dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.....	21
Tabla 4 Correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.....	22
Tabla 5 Correlación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral.....	23
Tabla 6 Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.....	24

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023. La metodología tuvo un diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo de tipo básica; tuvo una población pequeña y una muestra de 25 participantes quienes laboran en la Clínica Vital Salud; asimismo los datos fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, la cual fue validada por juicio de expertos, tomando como instrumento el cuestionario demostrando su confiabilidad del Alfa de Cronbach de nivel perfecta, haciendo uso del software estadístico SPSS. Los resultados para la comprobación de hipótesis fueron de un nivel de Sig. 0,000 menor a 0,05 por el cual se comprobó la relación de ambas variables de estudio, con un Rho de Pearson de 0.875 indicando una correlación positiva considerable. Finalmente se concluyó que, al brindar estrategias específicas para la comunicación interna en cada área de la empresa, considerando las necesidades y características de cada equipo de trabajo, mejorando el desempeño laboral a un nivel más satisfactorio.

Palabras clave: comunicación interna, desempeño laboral, estrategias específicas, correlación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and the work performance of workers at the Vital Salud clinic, district of Chepén, 2023. The methodology had a non-experimental cross-sectional design, at a correlational level, with a focus basic type quantitative; It had a small population and a sample of 25 participants who work at the Vital Salud Clinic; Likewise, the data were obtained through the survey technique, which was validated by expert judgment, taking the questionnaire as an instrument, demonstrating its reliability of the Cronbach's Alpha of perfect level, using the SPSS statistical software. The results for the hypothesis testing were a level of Sig. 0.000 less than 0.05 by which the relationship between both study variables was verified, with a Pearson's Rho of 0.875 indicating a considerable positive correlation. Finally, it was concluded that, by providing specific strategies for internal communication in each area of the company, considering the needs and characteristics of each work team, improving work performance to a more satisfactory level.

Keywords: internal communication, work performance, specific strategies, correlation

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna en las organizaciones logra enfrentar los problemas diversos en las empresas internacionales, obteniendo un desarrollo exitoso. Uno de los grandes problemas es la deficiente comunicación entre el personal de trabajo, la cual resulta se convierte en la principal causa del bajo desempeño en las organizaciones empresariales y conlleva a la disminución del producto, en gran medida que llega a un incremento en las empresas.

Bazán (2018) la principal prioridad es garantizar que todos los empleados estén completamente familiarizados con el contenido básico de la comunicación interna y su importancia, reflejado en la filosofía empresarial como su visión, misión, identidad corporativa, individualidad y cultura de la empresa. Comprometiendo que las gestiones de la comunicación corporativa deben tener en cuenta el ofrecer uniformidad y coherencia al programa de comunicación interna y la asignación de conocimiento y poder al mismo en el desempeño laboral.

En América Latina, Claro et al. (2020), refiere que la comunicación interna está posicionada en el nivel 39 del ranking de influencia internacional. Esta presenta los principales problemas como: la inexistente credibilidad de los trabajadores, la incoherencia entre directivos y gerentes en la labor de trabajo, la realidad de una cultura que se base en secretismo, desconfianza, falta de compromiso, inadecuada gestión del poder, falta de estructura organizacional, subestimación de los trabajadores; lo que conlleva a una deficiencia en el desempeño laboral.

Núñez y Rojas (2020), el Perú ha evolucionado en la comunicación interna y el desempeño laboral, obteniendo beneficios a muchas empresas, mejorando el clima del personal, dando así una mejor eficiencia en las organizaciones, ayudando a la tasa de incrementación financiero en las empresas porque conlleva a un crecimiento organizacional en distintos rubros.

Trujillo (2017), los eco Consultores señalan que el principal argumento sobre el talento y el interés de las empresas en el amplio ámbito del *workplace* es que la comunicación interna está por delante de las empresas, y se sitúa como un tema de política. Dado que la Clínica Vital Salud es una empresa que trabaja en medicina

y salud pública en la zona de Chepén, emplea la comunicación interna en sus trabajadores, como en sus pacientes o clientes; al mismo tiempo su desempeño laboral a realizar, pues en la actualidad cuenta con cuatro años de trayectoria, teniendo la colaboración de reconocidos profesionales de la salud para la atención en el Valle de Jequetepeque. A pesar de no tener mucho tiempo en el rubro de medicina y salud humana, es una de las instituciones en realizar a los practicantes en el área de enfermería.

Sin embargo, se ha podido visualizar la ausencia de comunicación interna en los sistemas administrativos de dicha clínica, lo cual genera ineficiencia en el desempeño laboral de sus actividades de trabajo, originando deficiencia en el clima organizacional. Asimismo, no se ha podido tener el incremento esperado en el desarrollo entre el personal laboral, con los doctores y pacientes. De acuerdo con lo anterior mencionado, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023?

El proyecto de investigación se justificó porque es necesario entender la importancia que posee la comunicación interna en el desempeño laboral en las empresas; ya que es una problemática social de la actualidad a nivel mundial, la misma que también concierne a la clínica Vital salud en el Distrito de Chepén, en el año 2023. Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023; mientras que los objetivos específicos son: Determinar el nivel de la comunicación interna en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023; Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023; determinar la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023; determinar la relación entre la dimensión interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023; determinar la relación entre la dimensión institucional y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023.

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital salud, distrito de Chepén, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se examinaron varios estudios de trabajos y se mencionaron los antecedentes internacionales.

Los hallazgos de Chalén y Villamar (2022) indicaron que el 20% de los empleados en Vale S.A., consideraba que la comunicación interna era clara, mientras que el 47% estaba indeciso y el 28% tenía una percepción negativa, lo que indicaba una falta de comunicación clara. Además, el 5% de los encuestados tenía opiniones muy negativas sobre el desempeño laboral. Los hallazgos muestran que la comunicación interna realmente impacta en el desempeño laboral, según "coeficiente de correlación positiva moderada ($r=0.45777$) entre variables". Para llegar a sus conclusiones, los investigadores emplearon tres métodos: analítico-sintético, deductivo inductivo e hipotético-deductivo. Los aspectos de personalidad, la comunicación interna y el desempeño laboral fueron algunos de los componentes que conformaron las variables de interés.

Hernández y Álvarez (2022) buscaron descubrir cómo la comunicación interna afecta el crecimiento administrativo en GUSTAFF S.A. Los hallazgos mostraron que el 81,97% de los encuestados, o cincuenta empleados, creía que la comunicación interna era esencial para establecer una identidad institucional. Además, Una gran parte de los colaboradores de la organización están conscientes de la comunicación interna es importante para el éxito empresarial, ya que el 16,39% de los encuestados, o diez personas, respondió que "tal vez". Estos hallazgos respaldan la noción en que la empresa ha comprendido la importancia de la comunicación interna para el desempeño laboral. La muestra fue creada para 84 trabajadores de Indotech S.A.C. utilizando una encuesta y un cuestionario con 40 preguntas sobre comunicación interna.

Ocra (2021) buscaron investigar cómo se correlaciona la comunicación interna y el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas. El resultado de la investigación reveló una correlación positiva entre ambas variables. Estos resultados son de gran importancia porque brindan información útil para identificar elementos importantes que tienen el potencial de aumentar la competencia empresarial en América Latina y el Caribe. En definitiva, el estudio proporciona

información valiosa sobre el valor de comunicarnos internamente para mejorar las relaciones laborales y el compromiso laboral en las empresas.

Acosta (2021) la comunicación interna fue definida como una actividad humana esencial que debe mantenerse efectivamente para obtener resultados favorables, generando mensajes pertinentes y orientando a los destinatarios de la organización para que los transmitan con éxito, que un comunicador corporativo puede administrar.

Mejía (2020), propuso un enfoque transversal y un diseño de alcance combinado para analizar las relaciones entre variables específicas. Para recopilar información, se distribuyó un cuestionario a 323 empleados. Los hallazgos indicaron que había problemas de comunicación entre los trabajadores, lo que empeoró las relaciones laborales entre trabajadores y, como resultado, el desempeño de los trabajadores. Este hallazgo, destaca el valor de 0.941 el resultado confirma que existe una conexión directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Chiliquinga y Lara (2020) investigaron cómo la comunicación interna del personal y su desempeño en las empresas del grupo G453 se relacionan. Estos resultados muestran una relación positiva con ($r = 0.759$) y una ($p = 0.000$), lo que define que la comunicación interna se intensifica, y el desempeño laboral de los empleados corporativos mejora cada vez más. Muestran que una comunicación interna efectiva es un componente crucial el éxito y el desempeño en las empresas del grupo, de acuerdo con las expectativas de los líderes superiores y para aumentar el compromiso del personal, sugirieron implementar estrategias. Además, se destacará la importancia de la medición de cómo se sienten los empleados y establecer estándares para fomentar el equilibrio en el lugar de trabajo, lo que ayudará a mejorar, gestionar el desempeño de los empleados y el bienestar general de la organización.

Para llevar a cabo el estudio, se consideraron varios autores y trabajos previos, y se mencionaron antecedentes nacionales.

Durante su investigación, Aragundi (2023) evaluó una estrategia en estudios nacionales que se basó en un enfoque cualitativo y un planteamiento no experimental. Para recopilar información, se utilizaron cuestionarios y entrevistas a 20 colaboradores para determinar las correlaciones entre las variables examinadas. El cuestionario de comunicación interna con 22 preguntas, con una confiabilidad de 0,778, y el cuestionario de desempeño laboral con 24 preguntas, con una confiabilidad de 0,789. La comunicación interna y el rendimiento laboral están correlacionados positivamente y significativamente ($r=0,447$). Se recomienda que las empresas implementen programas que promuevan una comunicación interna efectiva mientras trabaja por mejorar el rendimiento en el trabajo.

Machicao (2022), cuyo objetivo de estudio fue descubrir cómo la comunicación y el clima laboral estaban vinculados internamente. Para lograr esto, utilizó métodos directos de observación y reportes de análisis documentario para analizar y explicar el estado actual de una empresa. La investigación reveló que la variable de comunicación estaba significativamente relacionada con el clima laboral, lo que mejoraba el desempeño de los empleados y otorgaba prestigio a la organización.

Munini (2022), en el estudio organizacional de SEN MAN-SER S.R.L., se descubrió que la comunicación es un problema que afecta la producción. Para resolver este problema, se realizaron seguimientos y se estableció un portal para reunirse entre la empresa y los empleados. Se logró un incremento en la ganancia del 1%, Por lo tanto, estas acciones mejoraron las relaciones interpersonales entre los compañeros y la productividad.

Aragadvay (2022) estudió cómo la comunicación interna está correlacionada con el desempeño laboral. Los hallazgos demostraron que las dos variables tenían una relación positiva y significativa, se descubrió que los factores que tuvieron un mayor impacto en esta relación incluyeron patrones de comunicación y motivación para el trabajo, patrones de comunicación y satisfacción para el trabajo, barreras de comunicación y satisfacción para el trabajo y comentarios sobre satisfacción laboral. Estos descubrimientos destacan la importancia de tener en cuenta dichos elementos para mejorar el desempeño de los trabajadores en el entorno estudiado.

Existe una correlación positiva de ($r=0,670$) y una ($p= 0,000$) entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral, según los hallazgos de la investigación. Concluimos que la variable desempeño laboral, está influenciada por la variable independiente.

Jauregui (2022) investigó las variables comunicación interna y el desempeño laboral en una población dada y encontró una relación, con una ($p=0.05$) y una ($r=0.565$), lo que indica que existe relación entre ambas variables. A través de una metodología, demostraron que encontrar la relación entre las variables era el objetivo principal, con un enfoque cuantitativo y longitudinal utilizando instrumentos de recolección de datos semiestructurados. Como resultado, llegó a la conclusión de que ambas variables estudiadas tenían una relación entre sí, dejando en claro que los métodos de comunicación interna de la unidad de análisis mejoraron el rendimiento.

Correa y Salcedo (2016), en su estudio se descubrió que el trabajo de los empleados en el sector de los recursos humanos está en gran medida relacionado con la comunicación interna. Porque, en la hipótesis común propuesta, esto indica que hay una relación favorable ($r=0.45777$) entre ambas variables; de modo que, si una organización tiene una buena comunicación interna, entonces los empleados tendrán un mejor desempeño laboral, significativamente.

Luego se muestran otras teorías relacionadas con el tema de estudio y se definen las variables. La conceptualización en relación a la primera variable de comunicación interna está respaldada por estas teorías.

Vidarte (2019), toda la comunicación interna producida en una organización consiste en todos los mensajes que circulan en el campo de la organización, ya sean estratégicos o personal.

Además, se describen varios autores que han investigado temas como la comunicación intrapersonal, la comunicación interpersonal y la comunicación institucional, ayudando a resaltar estos aspectos relacionados con la primera variable.

Siendo la primera dimensión comunicación intrapersonal. Como menciona Segarra et al. (2021). esta forma de comunicación significa que la misma persona sale y recibe el mismo mensaje. En otras palabras, cada persona tiene 14 diálogos internos en su mente, que pueden ser preguntas entre respuestas sobre la importancia de la vida, en hechos reales o cómo cada persona conduce a la comunicación intrapersonal al uso íntimo; Ideas: Es importante para mejorar la creatividad y la toma de decisiones fundamentadas en el autoconocimiento. Emociones: Es fundamental para el equilibrio emocional y el bienestar personal porque permite tomar decisiones más conscientes y efectivas. Acciones: Fundamental para la autoeficacia y el logro de objetivos personales, así como para la toma de decisiones enfocadas en la mejora continua de uno mismo y en el logro del bienestar personal.

Por otro lado, la segunda dimensión comunicación interpersonal. En su estudio Segarra et al. (2021) indica que el intercambio de información suele estar limitado entre personas que tienen la capacidad del espacio físico por lo que necesitan abrir y recibir mensajes para gestionar o coordinar las relaciones sociales. Esto se puede aplicar en diferentes lugares como en casa, en el trabajo, en la calle, etc. Sus indicadores; apertura o relación: Fomentar relaciones saludables, la creación de redes de apoyo y el trabajo en equipo efectivo. Además, permite una mayor satisfacción personal en las relaciones interpersonales. Receptividad: Es importante para mejorar los vínculos interpersonales, fomentar la empatía y la comprensión, y fomentar un ambiente de retroalimentación y mejora continua en la comunicación interpersonal.

En la tercera dimensión comunicación institucional. Según Segarra et al. (2021) es una estrategia desarrollada por una empresa u organización y está dirigida a personas y grupos que tienen interés en el ámbito en el que opera. El objetivo es construir una alta relación entre la organización y la comunidad, quieren ser conocidos en la comunidad y crear una imagen adecuada en la comunidad para sus objetivos y actividades; comunicación ascendente: Se refiere al flujo de comunicación que va desde los empleados y colaboradores hacia la dirección o los líderes de la organización. Comunicación descendente: El flujo de comunicación que va desde la dirección o los líderes de la organización hacia los empleados y

colaboradores. Comunicación horizontal: Se da entre personas en el mismo nivel jerárquico dentro de la organización.

A continuación, en el estudio se mencionará diversas teorías relacionadas con la segunda variable.

García (2023), mejorar el desempeño laboral en los colaboradores puede resultar beneficioso para la empresa, entre otras cosas, porque puede aumentar la productividad y la rentabilidad. Para lograrlo, se pueden utilizar varias estrategias, como brindar capacitación y formación, establecer objetivos claros y fomentar un entorno laboral motivador y saludable. Según Jin y Kim (2022) las organizaciones deben tener una cultura innovadora y un comportamiento que apoye el cambio para lograr un desempeño laboral adecuado.

Además, ayudando a resaltar estos aspectos relacionados con la segunda variable, se describen varios autores que han investigado temas como las habilidades personales, habilidades profesionales y habilidades técnicas.

Como el primer aspecto las habilidades personales. Como señala Chacón (2023), las habilidades personales, también conocidas como capacidades blandas o *soft skills*, son las habilidades sociales y emocionales que cada persona posee y que le permiten relacionarse con éxito en la vida personal y laboral en general. Estas habilidades incluyen, entre otras; la comunicación: que contribuye a una mayor efectividad en las relaciones interpersonales, mejorar la productividad, el clima organizacional, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo. Resolución de problemas: mejora la capacidad de una persona para enfrentar desafíos y superar obstáculos en su vida personal y profesional. Pensamiento crítico: Una persona se vuelve capaz de analizar y evaluar información de manera efectiva, formar juicios sólidos y tomar decisiones reflexivas e informadas. Trabajo en equipo: una persona para trabajar y colaborar con otros de manera efectiva, lograr objetivos comunes, fomentar la innovación y la creatividad, y mejorar el clima organizacional. Liderazgo: Tomar decisiones efectivas y crear un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Sin embargo, la segunda dimensión las habilidades profesionales. En su investigación Chacón (2023), indica que son aquellas habilidades y competencias que una persona posee en su campo laboral, las cuales le permiten realizar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Estas habilidades no solo se basan en los conocimientos técnicos, sino también en las habilidades blandas o *soft skills*;

Comunicación Efectiva: los profesionales pueden contribuir a mejorar la capacidad de una persona para trabajar y colaborar efectivamente con otros, establecer relaciones de negocios exitosas y fomentar la innovación y la creatividad.

Creatividad: para innovar y adaptarse en un entorno cambiante, encontrar soluciones efectivas a los problemas y desafíos, y colaborar con otros para generar nuevas ideas y soluciones útiles.

Capacidad de adaptación: los desafíos cambiantes del entorno laboral, aprender nuevas habilidades y técnicas necesarias para el desempeño laboral, especialmente en aquellos que experimentan cambios constantes o están en constante evolución.

En la tercera dimensión se encuentran las habilidades técnicas. Chacón (2023), indica que son aquellas habilidades y conocimientos específicos que permiten realizar tareas técnicas y especializadas en un trabajo o industria en particular. Estas habilidades son adquiridas a través de la formación, educación y experiencia laboral en un campo específico. Las habilidades técnicas pueden variar desde;

el manejo de herramientas y tecnologías: la habilidad de una persona para realizar tareas y proyectos más productivas, adaptarse a los cambios tecnológicos en su campo de trabajo y solucionar problemas técnicos que puedan surgir.

La resolución de problemas específicos: resolver problemas técnicos específicos y colaborar con otros profesionales para desarrollar soluciones efectivas en el área determinada en clima laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

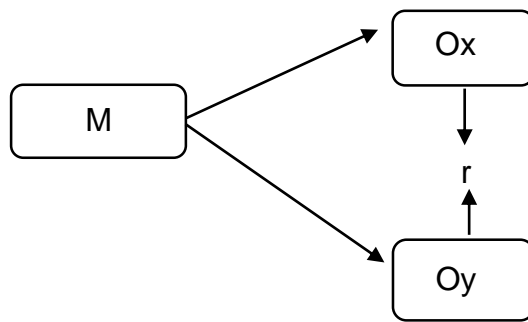
La investigación es de naturaleza básica, por lo que Rodríguez (2020) lo describe como investigación pura o fundamental, con el objetivo principal de obtener conocimiento general. Para lograrlo se requirió una revisión de los antecedentes de la investigación o un desglose de variables mediante el método inductivo. Se utilizará para medir el método cuantitativo en ambas variables de estudio: comunicación interna y desempeño laboral. Guevara et al. (2020) se utilizan la técnica de recopilación de datos para evaluar las hipótesis mediante medidas estadísticas y análisis para evaluar las técnicas experimentales. La estadística de este estudio ocupa una gran importancia en la organización y suma de datos con el fin de sacar conclusiones sobre las características de muchas personas o cosas o solo una parte del estudio.

La investigación será correlacional y descriptiva. La primera, porque presenta los hechos que permiten la evaluación de ambas variables, comunicación interna y el desempeño laboral; y la segunda, porque relacionará las dimensiones con las variables de investigación (Guevara et al., 2020).

El método que se realizó es cuantitativo, se enfoca en explicar un fenómeno específico o recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos; su objetivo es determinar las relaciones entre una cosa y otra dentro de una población (Obiamaka, 2020).

Asimismo, dado que las variables de estudio no serán modificadas para el estudio, el diseño de investigación del proyecto no fue experimental. Además, se aplicó transversal, porque se aplica por única vez, describen que una investigación no experimental no genera la variación de manera intencionada.

Valle et al. (2022) corresponde a un estudio en el que los participantes no lo utilizaron de forma intencionada, y se caracteriza porque en un momento dado, los datos se recogen una sola vez, por lo que se denomina transversal o transaccional. Según Verano (2021) conocer la conexión o relación entre las variables y establecer algún grado de predicción conociendo así la variación de una variable sobre otra.



Dónde:

M: Muestra

Ox: Comunicación interna

Oy: Desempeño laboral

R: Correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Aced y Miquel (2021) La comunicación interna es vital para cualquier empresa porque es la forma en que los empleados se comunican con los líderes. La comunicación interna se refiere a cómo una empresa interactúa con sus empleados y cómo la empresa interactúa con ellos. Expresar opiniones, tomar decisiones y compartir información pueden ser ejemplos de esto.

Definición operacional: En la comunicación interna en una clínica puede incluir diferentes aspectos, como la comunicación entre médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo, la comunicación entre diferentes departamentos y áreas de la clínica, se utilizó un cuestionario con 13 ítems relacionado con las dimensiones.

Indicadores: Ideas, emociones, acciones, apertura, receptividad, comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert.

V2: Desempeño laboral.

Definición conceptual: Álvarez et al. (2018) el desempeño laboral se refiere a la calidad y eficiencia con la cual un empleado realiza sus tareas y responsabilidades dentro de una empresa. Es una medida significativa de la productividad y el valor que un empleado agrega a la empresa y se utiliza con frecuencia para evaluar su rendimiento laboral.

Definición operacional: El desempeño laboral puede evaluarse mediante indicadores como la calidad de atención al paciente, la puntualidad, la productividad, la capacidad de trabajar en equipo y la capacidad para solucionar problemas, se utilizó un cuestionario con 12 ítems relacionado con las dimensiones.

Indicadores: La comunicación, resolución de problemas, pensamiento crítico, trabajo en equipo, liderazgo, la comunicación efectiva, la creatividad, la capacidad de adaptación, el manejo de herramientas y tecnología, y la resolución de problemas específicos.

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Boahene (2021), manifiesta que cuando se habla de población, se refiere a un grupo de personas que comparten el mismo entorno que se ha analizado; esta representación puede ser finita o infinita según el curso del estudio. La investigación actual se realizó con la población total de trabajadores la Clínica Vital Salud Distrito - Chepén 2023, ubicada en la urb. El Refugio Mz. C. Lote 3 - Palma Bella - Chepén; referencia. Frente Al Hospital EsSalud; que está compuesta por trabajadores nombrados, contratados, profesionales, técnicos y auxiliares. Por lo tanto, este estudio se realizó contando 25 trabajadores.

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores permanentes de la empresa.

Criterios de exclusión: No participan los colaboradores que se encontraban de vacaciones o con descanso médico

Para Olivera et al. (2021) comenta que en cualquier investigación siempre debe haber un cierto número de participantes que deben participar para lograr las metas establecidas desde el principio. La magnitud de la muestra, que se estima o calcula utilizando números. Este número varía para cada estudio y depende, entre otras cosas, del diseño, la hipótesis, el número de grupos de estudio y los estándares de calidad. En el pasado estudio, la muestra se conformó por todo el personal de la clínica Vital Salud de Chepén, 25 personas. Debido a que la población era muy pequeña, no se utilizó muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Santoso et al. (2023), indica que este procedimiento se realizó durante la investigación para obtener la información correcta; es decir, recopilar información relevante y útil para que podamos correctamente investigar y resolver el problema. En este caso, se eligió el procedimiento de estudio de encuestas porque permite obtener datos más precisos que se puede utilizar para alcanzar el objetivo final de la investigación.

Instrumento: Arias et al. (2016) dice que las herramientas utilizadas directamente para resolver el problema de investigación pueden estar representadas por varios tipos relacionados con la investigación o métodos, documentos o documentos de colección. La herramienta para esta investigación es un cuestionario que incluya un cuestionario para cada tipo incluido en el estudio, así como valores numéricos que permitirán buenos resultados.

Validez: Miquel y Aced (2019) confirma que es importante brindar la herramienta utilizada para una adecuada evaluación y esta debe contar con la opinión de expertos en la materia para que puedan corregir si ha aparecido algún error y aceptarlo. Dos expertos en el tema de investigación y un asesor metodológico evaluaron y aprobaron el instrumento de evaluación de esta investigación.

Confiabilidad: Pérez (2019), es una forma de verificar los números de la herramienta para verificar la calidad y saber si es confiable para usarlo o no, la calidad de las preguntas que realizamos en el cuestionario es un documento

estructurado para recopilar la información que se necesitó para la validez de obtener buenos resultados positivos de las encuestas realizadas. Para evaluar estadísticamente este estudio, se utilizó alfa de Cronbach. La variable comunicación interna tenía una puntuación (0.805), mientras que la variable desempeño laboral tenía una puntuación (0.742).

3.5. Procedimientos

El gerente de la empresa autorizó aplicar la encuesta a los empleados, los cuales respondieron de acuerdo a su opinión, se hizo una evaluación inicial del nivel actual de calidad del trabajo de la empresa, también se realizó una revisión de la herramienta con expertos para realizar cambios y corregir errores necesarios para continuar y mejorar la investigación, esto de acuerdo con el encargado de la investigación realizada por la empresa, para buscar fuentes para iniciar el proceso de recopilación de información.

Se realizó una recopilación de datos del estudio. Cuando se obtuvo los datos utilizando las herramientas, se continuó con el análisis y retroalimentación; capacitación para responder preguntas creadas en forma de estudios académicos. Continuamos con la definición de temas. Como base de datos para ordenar la información correcta, que permita la creación de tablas y figuras utilizando el programa estadístico SPSS, se explicó la información de los datos procesados, se elaboraron las conclusiones de este estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se organizó la información, se creó una base de datos y se analizó su valor; utilizando una sencilla hoja de Excel para este análisis. Se continuó con el trabajo de transformación y se estableció la relación entre los diferentes factores y el área de estudio mediante SPSS versión 25. Para el cálculo de la diferencia se utilizó la prueba no paramétrica o el coeficiente de Pearson. Se usó categorías para procesar, organizar y analizar los datos que se recopilaron. Como menciona Arias et al. (2016), “no basta con mostrar el comportamiento del fenómeno obtenido utilizando técnicas de recopilación de datos”, ya que se pueden encontrar relaciones entre los datos recopilados.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó de acuerdo con todos los procedimientos de la Universidad César Vallejo; Además, se conoció los autores que crearon las estructuras objeto del estudio, se hizo con total responsabilidad, en la claridad de los hallazgos de los estudios, siguiendo las normas y reglamentos de la *American Psychological Association*. Explica Huaman (2021), que la investigación no podrá basarse en supuestos que impliquen injusticia o discriminación, irrespetar la dignidad de los participantes en ella, o utilizar presiones o discriminación para obtener la participación de expertos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la comunicación interna

NIVEL	N°	%
MALO	0	0
REGULAR	10	40
BUENO	15	60
TOTAL	25	100

Según la tabla 1, se visualiza que, de los 25 trabajadores encuestados, el 40% indica que el nivel de la comunicación interna es regular, el 60% indica que el nivel es bueno y el 0% indica que es malo. Esto quiere decir que en general el nivel de comunicación interna está entre regular y bueno.

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral

NIVEL	N°	%
BAJO	0	0
MEDIO	10	40
ALTO	15	60
TOTAL	25	100

Según la tabla 2, se visualiza que, de los 25 trabajadores encuestados, el 40% indica que el nivel del desempeño laboral es medio, el 60% indica que el nivel es alto y el 0% indica que es bajo. Esto quiere decir que en general el nivel del desempeño laboral está entre medio y alto.

H1: Existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.

H0: No hay relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.

Tabla 3

Correlación entre dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral

		COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

La Tabla 3 muestra una correlación de Pearson ($r=0.833$) con un valor de significancia ($p=0.000$) menor a 0.05. Esto quiere decir que las variables están en una relación positiva alta. Por lo tanto, como las variables están en una relación positiva entonces al mejorar la comunicación intrapersonal, habrá mejor desempeño laboral de los colaboradores.

H1: Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

H0: No hay relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

Tabla 4

Correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral

		COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,771**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,771**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

La Tabla 4 muestra una correlación de Pearson ($r=0.771$) con un valor de significancia ($p=0.000$) menor a 0.05. Esto quiere decir que las variables están en una relación positiva alta. Por lo tanto, como las variables están en una relación positiva entonces al mejorar la comunicación interpersonal, habrá mejor desempeño laboral de los colaboradores.

H1: Existe correlación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral.

H0: No hay correlación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral.

Tabla 5

Correlación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral

		COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Correlación de Pearson	1	,624**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	25	25
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,624**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	25	25

La Tabla 5 muestra una correlación de Pearson ($r=0.624$) con un valor de significancia ($p=0.001$) menor a 0.05. Esto quiere decir que las variables están en una relación positiva alta. Por lo tanto, como las variables están en una relación positiva entonces al mejorar la comunicación institucional, habrá mejor desempeño laboral de los colaboradores.

H1: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

H0: No hay relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral

		COMUNICACIÓN INTERNA	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

La Tabla 6 muestra una correlación de Pearson ($r=0.875$) con un valor de significancia ($p=0.000$) menor a 0.05. Esto quiere decir que las variables están en una relación positiva alta. Por lo tanto, como las variables están en una relación positiva entonces al mejorar la comunicación interna, habrá mejor desempeño laboral de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

La comunicación interna en una corporación pública o privada es esencial porque ofrece grandes beneficios y ventajas, ya que permite que los empleados trabajen en un entorno de diálogo constante entre compañeros, jefes de área y otros. Además, tiene un efecto positivo en el desempeño laboral del personal, que se espera que cumpla con los objetivos con eficiencia y eficacia.

En el primer objetivo se logró realizar una encuesta y se encontró que la comunicación interna su nivel malo (0%), nivel regular (40%) y nivel bueno (60%). Esto establece que la comunicación interna en dicha empresa se encuentra en general en un nivel medio. Este estudio se puede comparar con Chalén y Villamar (2022) indicaron que el 20% de los empleados en Vale S.A. consideraba que la comunicación interna era clara, mientras que el 47% estaba indeciso y el 28% tenía una percepción negativa, lo que indicaba una falta de claridad en la comunicación. Además, el 5% de las personas participantes en la encuesta tenía una opinión muy negativa sobre el desempeño laboral.

Los hallazgos del estudio de Gonzales y Gonzáles (2019) que concluyó que el concepto de gestión de comunicación es una estratégica de los gobiernos locales deficiente y que se requiere una mejor asignación de roles y tareas.

La conversación mencionada anteriormente ha revelado que, en la Clínica Vital Salud, la comunicación interna no es adecuada entre los empleados, lo que tiene un impacto negativo en la consecución de los objetivos al final del año. Al comparar con estudios anteriores, se puede ver que la comunicación interna, no solo es un problema en la actualidad, se ha estudiado y analizado desde hace años atrás, porque es una situación recurrente tanto en empresas privadas, publicas e instituciones, y debe abordarse rápidamente para encontrar una solución que involucre a los propios empleados.

Con respecto al segundo objetivo se realizó una encuesta a los empleados. Los hallazgos indicaron que el nivel de desempeño laboral era bajo (0%), medio (40%) y alto (60%). Hernández y Álvarez (2022) buscaron descubrir cómo la comunicación interna altera el crecimiento administrativo de GUSTAFF S.A. Los hallazgos mostraron que el 81,97% de los encuestados, o cincuenta empleados,

creía que la comunicación interna era esencial para establecer una identidad institucional. Además, Una gran parte de los trabajadores de la organización están conscientes de la comunicación interna para el éxito de la empresa, ya que el 16,39% de los encuestados, o diez personas, respondió que "tal vez". Además, Charry (2021) encontró en su estudio un (3.48) entre la comunicación interna y el desempeño laboral; el resultado descriptivo fue desfavorable, lo que indica un bajo nivel de entusiasmo, que es afectado por el apoyo de las organizaciones ineficaces.

Al discutir dicho objetivo específico, se descubrió que los trabajadores de la Clínica Vital Salud también tienen un bajo desempeño laboral. En contraste con otras investigaciones sobre la misma problemática, se ha descubierto que en varias empresas el problema de desempeño laboral también ocurre en entidades públicas debido a que sus empleados no hacen todo lo posible para cumplir con los objetivos establecidos. Aunque hay empleados que intentan mejorar el resultado reflejado, requiriendo el respaldo de los demás empleadores para lograr cambios positivos, por lo que esta investigación podría ser beneficioso para las empresas.

El tercer objetivo se encontró en la tabla 3, un nivel de ($p= 0.000$) siendo menor (0.05), que indica una asociación positiva significativa entre el desempeño laboral y la comunicación intrapersonal ($r=0.833$); vistos los resultados, se afirma que de forma coincidente arrojan resultados positivos perfectos en su estudio que habla. Según Gil et al. (2022), los hallazgos muestran que la comunicación interna realmente impacta en el desempeño laboral, según coeficiente de correlación positiva moderada ($r=0.45777$) entre variables. Para llegar a sus conclusiones, los investigadores emplearon tres métodos: analítico-sintético, deductivo inductivo e hipotético-deductivo. Los aspectos de personalidad, la comunicación interna y el desempeño laboral fueron algunos de los componentes que conformaron las variables de interés.

Debido a que hay un bajo nivel de comunicación intrapersonal, el desempeño laboral de los empleados decaerá, la discusión sobre el tercer objetivo demuestra la relación entre nuestras dos variables. Esta investigación también ha demostrado que existen situaciones que perjudican a la clínica, por lo que todas sus áreas deben involucrarse y trabajar juntas para lograr grandes objetivos. Sin

embargo, esto no funciona sin una buena comunicación interna que fomente el entendimiento, el trabajo en equipo y el apoyo entre los colaboradores, teniendo el respaldo del departamento de gestión, área responsable del talento humano.

El cuarto objetivo indica una correlación positiva ($r=0.771$) entre comunicación interpersonal y el desempeño laboral, según la verificación de Chilibingua y Lara (2020) investigaron cómo la comunicación interna del personal y su desempeño en las empresas del grupo G453 se relacionan. Estos resultados muestran una correlación positiva de ($r= 0.759$) y una ($p=0.000$), lo que indica que la comunicación interna se intensifica, el desempeño laboral de los empleados corporativos mejora cada vez más. Muestran que una comunicación interna efectiva es un componente crucial para mejorar el éxito y el desempeño de las empresas del grupo. Bentley y Gulbrandsen (2015) para gestionar o coordinar las relaciones sociales, es necesario abrir y recibir mensajes porque el intercambio de información suele estar limitado entre personas que están en el espacio físico.

Además, se enfatizaron los hallazgos siguientes: se encontró una correlación de 0.898 con significancia de 0 entre la información engañosa causada por la comunicación interna en *WhatsApp* y el desempeño laboral en el estudio llevado a cabo por Hernández et al. (2022), esto demuestra que el vínculo entre las dos variables fue extremadamente significativo. Además, Sumba et al. (2022) realizó un estudio para determinar cómo la comunicación interna en los empleados de Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Trujillo se relaciona con su desempeño laboral. Se halló una correlación entre la comunicación interna en los empleados y el desempeño laboral con un resultado ($r=0.517$) y un ($p=0.000$). Esto reconfirma la correlación directa entre estas variables. Por lo tanto, los hallazgos de los dos investigadores mencionados corroboran la investigación.

En el quinto objetivo hay una positividad entre la dimensión institucional y el desempeño laboral, según la Tabla 5, con un efecto de ($p=0.001$) y una correlación estadística de ($r=0.624$). Esto demuestra que la comunicación institucional y el desempeño laboral son cruciales en un centro clínico. Se afirma que el desempeño laboral está positivamente correlacionado con el compromiso profesional. Sin embargo, el nivel de correlación no está claro debido a los resultados del

antecedente. Gómez et al. (2022) buscaron determinar cómo el desempeño laboral afecta el crecimiento organizacional de GUSTAFF S.A. Los hallazgos mostraron (81,97%) encuestados de los 50 trabajadores, creía que la comunicación interna era esencial para establecer una identidad institucional.

De esta manera, se puede concluir que siempre y cuando la empresa fomente una buena comunicación interna entre sus empleados, la comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral. Asimismo, Contreras y Garibay (2020) mencionan a la comunicación interna siendo procedimiento suave y en evolución, que se ha mostrado desde el principio de la humanidad. Igualmente, trabajamos con autores que utilizan la teoría de Idalberto Chiavenato y Gary Dessler; como Mendoza y Arriola (2022), quienes establecen el desempeño laboral como el valor que agrega un empleador a dicha empresa, con el fin de lograr objetivos específicos. Además, Lachuma y Bardales (2020) mencionaron que, garantizar un buen desempeño laboral es esencial para el crecimiento de las empresas; para lograrlo, se deben cumplir ciertas condiciones, como tener un presupuesto adecuado, brindar estabilidad laboral y brindar capacitación continua.

Finalmente, el sexto objetivo indica que existe una correlación entre la capacitación y el rendimiento en el trabajo, con un nivel de relación positivo ($r=0.875$). Los hallazgos muestran una relación entre las variables de investigación, ya que los valores sigs. de ambos estudios no superan el 0.05. Esto se contrasta con los hallazgos del autor Aquí (2020), estos descubrimientos destacan la importancia de tener en cuenta estos elementos para mejorar el desempeño de los trabajadores en el entorno estudiado. Existe una correlación positiva ($r=0,670$) y una ($p.= 0,000$) entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral, según los hallazgos de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Se llegaron a las siguientes conclusiones después de analizar los objetivos y los resultados de la investigación:

1. El nivel la comunicación interna en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023 es entre regular y bueno. Se determina, que la empresa no está utilizando un uso estratégico de esta herramienta para sacarle el mayor provecho. Se ha logrado determinar que la comunicación interna requiere de mayor atención para lograr un nivel alto

2. El nivel del desempeño laboral en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023 es entre regular y bueno. Se concluye que la empresa no está usando herramientas estratégicas para sacar el mayor provecho de sus trabajadores. Este resultado ha logrado establecer, que el desempeño laboral no es del todo alto, evidenciando que se requiere de una mayor atención para lograr un desempeño laboral de nivel alto.

3. Correlación entre dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en la Clínica Vital Salud, se encontró una relación positiva alta. En conclusión, la comunicación intrapersonal ayuda a mantener motivados y enfocados en los objetivos de la empresa. Se logró determinar ambas variables mantiene una relación positiva y significativa.

4. Se logró establecer la correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Clínica Vital Salud, encontrando una correlación de con un valor positivo alto. En conclusión, la comunicación interpersonal fomenta la formación de relaciones sólidas y positivas entre los miembros del equipo. Se determina que ambas variables tienen una coherencia positiva significativa. Esto hace que desempeño laboral sea más colaborativo, en el que las personas se sienten más cómodas compartiendo ideas, resolviendo problemas y trabajando juntos para lograr objetivos compartidos, para optimizar los procesos de desarrollo de conocimiento cumpliendo con los objetivos de la organización.

5. Se estableció la correlación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral en la Clínica Vital Salud, resultando en una correlación positiva

alta. Se concluye que, la comunicación institucional garantiza que la información relevante se comparta en toda la organización de manera clara y oportuna. Esto ayuda a los empleados a comprender mejor sus roles y responsabilidades, así como los objetivos y metas de la empresa, lo que resulta en un desempeño laboral más efectivo.

6. Finalmente, se logró determinar la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Clínica Vital Salud, con un valor positivo alto entre las dos variables. Por lo tanto, se establece que la comunicación interna adecuada crea un ambiente tranquilo al brindar información clara y oportuna a los empleados. Teniendo la seguridad de que se les informará de cualquier modificación y que tendrán la oportunidad de compartir sus ideas. y argumentos. Esto reduce el miedo y mejora el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones van dirigidas hacia el gerente de la Clínica Vital Salud, para mejorar su comunicación interna y su desempeño laboral:

1. La recomendación principal para aumentar el rendimiento de la comunicación interna. Es crear estrategias, ya que es crucial desarrollar estrategias específicas para la comunicación interna en cada área de la empresa, considerando las necesidades y características de cada equipo de trabajo, mejorando el desempeño laboral a un nivel más satisfactorio.

2. Se recomienda realizar de manera regular, a los empleados comentarios positivos y constructivos, ofrece oportunidades para el avance y el desarrollo profesional; reconociendo y valorando sus logros. La motivación y el compromiso de los empleados son esenciales para el desarrollo del desempeño laboral eficaz.

3. Se recomienda utilizar herramientas para la comunicación interna, reuniones uno a uno, o encuestas de retroalimentación anónimas donde los empleados puedan expresar sus puntos de vista. Aumentando la confianza entre los empleados con total transparencia para la comunicación de la empresa. Esto puede tener un impacto positivo en la moral de la empresa y la colaboración en el lugar de trabajo, lo que a su vez puede favorecer el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Aced, C. y Miquel, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245–261. <https://doi.org/mk48>
- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1), 1–20. <https://doi.org/mj7b>
- Aqui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba* [Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Aragundi, L. (2023). *La comunicación interna y el clima organizacional del Comité de Vivienda Valle Peninsular del Cantón La Libertad, año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9124>
- Arias, J., Villasís, A. y Miranda, G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bazán, J. (2018). *Gestión de la comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la distribuidora Inversiones Ranevas año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26984>

- Bentley, P. & Gulbrandsen, S. (2015). The relationship between basic and applied research in universities. *Higher Education*, 70(4), 1-22.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-015-9861-2>
- Boahene, A. (2021). *The Impact of Internal Communication on Employee Performance: A Case Study of Beiersdorf Ghana Limited* [Tesis de pregrado, University of Media, Arts and Communication]. Repositorio UNIMAC.
<https://repository.gij.edu.gh/handle/123456789/535>
- Chacón, D. (2023). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Pucallpa - EsSalud, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU.
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6082/B3_2023_UNU_M_AESTRIA_2023_TM_DALIA-CHACON_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa, M. y Salcedo, G. (2016). *La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. SILSA* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de La Vega]. Repositorio Institucional UIGV.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1021>
- Chalén, B. y Villamar, A. (2022). *Los factores de personalidad y su incidencia en la comunicación interna y desempeño laboral en la compañía Agusepro Cía. Ltda.* [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG.
<https://repositorio.ug.edu.ec/items/27250dd5-be83-4e01-96cc-b93c6020a55c>
- Chiliquina, A. y Lara, A. (2020). *Incidencia del nivel de comunicación interna en el desempeño del personal de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guayaquil* [Tesis pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15537>
- Claro, C., Ayala, M. y Barros, J. (2020). Comunicación interna caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great

Place to Work Chile. *Fundación Dialnet. Universidad de la Rioja*, 21(41), 1-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8535241>

García, P. (2023) Las condiciones laborales y el desempeño docente. Un estudio de las condiciones de trabajo de los profesores de secundaria y su influencia en la calidad educativa, con respecto al desempeño docente. *Revista Ibero Americana de Educación*, 63(1), 1–12. <https://doi.org/10.35362/rie631789>

Gil, L., Martínez, G. y Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 85–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>

Gonzales, S. y Gonzáles, P. (2019) *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019* [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5827>

Gómez, T., Brull, M. y García, G. (2022). Implementación de sistemas de marketing y comunicación empresarial en el sector agroindustrial del oriente cubano. *Revista Científica, Alcance*, 11(28), 87–112. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702022000100087

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación - acción). *Revista Científica Mundial de la Investigación y el Conocimiento*, 1-11. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hernández, A. y Álvarez, N. (2022). *La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional en la empresa GUSTAFF S.A.* [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil], Repositorio Institucional UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/62122>

Huaman, K. (2021) *La educación en valores morales en las actividades de la plataforma Aprendo en Casa para cuarto grado de primaria* [Tesis de

Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/179020>

Jaramillo, M. y Campos, D. (2021). *La dinámica del mercado laboral peruano: creación y destrucción de empleos y flujos de trabajo*. Grupo de Análisis para el Desarrollo. GRADE. ISBN: 978-612-4374-36-4

Jauregui, A. (2022). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021* [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83805/Jauregui%20ui_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jin, M., & Kim, B. (2022). The Effects of ESG Activity Recognition of Corporate Employees on Job Performance: The Case of South Korea. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7). 1–18. <https://doi.org/grxh3x>

Álvarez, B., Alfonso, D. e Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>

Lachuma, L., y Bardales, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1071–1091. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.139

Machicao, K. (2022). *Gestión de la comunicación interna en el hotel Rio Selva Resort S.A. Oficina La Paz* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional UMSA.
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/30146>

Mendoza, J. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057–6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

- Mejía, L. (2020). COVID-19: costos económicos en salud y en medidas de contención para Colombia. *Revista Centro de Investigación Económico y Social*, 1–14. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3920>
- Miquel, S. & Aced, C. (2019). Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies. *El profesional de la información*, 28(5), 1699–2407 <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>
- Munini, J. (2022). *Plan de Comunicación Interna y Capacitación de Líderes Coach en MAN-SER S.R.L.* [Tesis pregrado, Universidad Siglo XXI]. Repositorio USXXI. <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/25781>
- Núñez, C. y Rojas, D. (2020). *Impacto de la comunicación interna en el sector público* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3822>
- Ocra, B. (2021). The Influence of Internal Communication on Job Performance: Controlling for Key Worker Characteristics. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 8(2), 523–536. <https://doi.org/10.14738/assrj.82.9747>
- Obiamaka, M. (2020). *Strategic importance of internal communication in Nigerian fast moving consumer goods (FMCG) companies management.* [Tesis pregrado, Universidad de Navarra]. Repositorio Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283071>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/mmc7>
- Pérez, B. (2019). Convertir a los colaboradores en embajadores de la marca: plan de comunicación interna para la televisión autonómica valenciana í€ punt. *Profesional de la Información*, 28(5), 1–11. <https://doi.org/gj8css>
- Rodríguez. W. (2020). Guía de Investigación Científica. *Universidad de Ciencias y Humanidades*, Fondo Editorial UCH.

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20investigacion_cientifica.pdf?sequence=1

Santoso, R., Sulistyanningtyas, I. & Pratama, B. (2023). Employee engagement and trust relationships during COVID-19 pandemic: the expanded role of internal communication. *Communication & Society*, 36(2), 187–204. <https://doi.org/10.15581/003.36.2.187-204>

Segarra, J., Cascales, B. y Carretón, C. (2021). Análisis bibliométrico de las tesis doctorales españolas sobre “comunicación interna” (1986/2019). (2021). *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 11(21), 69–96. <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-21-2021-05-69-96>

Sumba, R., Moreno, P. y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234–261. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Trujillo, L. (2017). *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los Empleados de las Instituciones Públicas Descentralizadas del Sector energía y Minas; 2017* [Tesis pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>

Valle, A., Villavicencio, L. y Diana, M. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación* [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

Vidarte, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio CYBERTESIS. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10372>

Verano, M. (2021). *Informe sobre Expediente N°01257-2013-0-0401-JR-PE-03*
[Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio
de Tesis PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18706>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	Aced y Miquel (2021), La comunicación interna se refiere a la forma en que una organización se comunica con su propio personal o trabajadores.	Toda comunicación se realiza en la organización y se conecta con todos los que están distribuidos en todas las partes de la Organización, de cualquier forma, organizada.	Comunicación intrapersonal	Ideas Emociones Acciones	Ordinal
			Comunicación interpersonal	Apertura Receptividad	
			Comunicación institucional	Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal	
Desempeño laboral	Álvarez et al. (2018), El desempeño laboral se refiere a la calidad del trabajo que realiza un empleado dentro de una empresa.	Aumente la productividad de los empleados puede resultar beneficioso para la empresa, ya que puede aumentar la productividad y la rentabilidad, entre otras cosas.	Habilidades personales	La comunicación Resolución de problemas Pensamiento crítico Trabajo en equipo Liderazgo	Ordinal
			Habilidades profesionales	La comunicación efectiva La creatividad La capacidad de adaptación	
			Habilidades Técnicas	El manejo de herramientas y tecnología. La resolución de problemas específicos.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la Comunicación Interna

Instrucciones: El siguiente cuestionario es confidencial y anónimo, se realizó con fines de investigación. Su objetivo fue determinar el impacto sobre la comunicación interna en la Clínica Vital Salud Chepén 2023.

Niveles:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca
1. Nunca

ÍTEMS		ESCALA				
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL		5	4	3	2	1
1	Transmite sus ideas y emociones de manera asertiva y adecuada en su ambiente de trabajo.					
2	Expresa con respeto sus diferencias y opiniones a los demás.					
3	Se siente respetado y apreciado en el trabajo.					
4	Establece límites al comunicarse con sus compañeros de trabajo.					
5	Presta atención a las indicaciones de sus superiores antes de tomar decisiones importantes.					
6	Acepta la retroalimentación por parte de sus superiores.					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL						
7	Realiza recomendaciones de mejora a las personas que trabajan con usted en el área.					
8	Respeto las ideas y opiniones emitidas por sus compañeros de trabajo.					
9	Le es fácil comunicarse con personas de culturas o ideologías diferentes a las suya.					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
10	Suele tener oportunidad de comunicarse con miembros del área o departamento gerencial.					
11	La dirección de la organización se comunica con los colaboradores a través de diferentes mecanismos.					
12	Considera usted que la comunicación en la institución es efectiva, clara y oportuna.					
13	La comunicación entre los empleados fomenta un ambiente laboral de respeto.					

Cuestionario del Desempeño Laboral

Instrucciones: El siguiente cuestionario es confidencial y anónimo, se realizó con fines de investigación. Su objetivo fue determinar el impacto sobre el desempeño laboral en la Clínica Vital Salud Chepén 2023.

Niveles:

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A veces
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

ÍTEM		ESCALA				
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: HABILIDADES PERSONALES						
1	Se comunica de manera efectiva y clara con sus compañeros de trabajo					
2	Busca soluciones adecuadas a los problemas que se pueden presentar con los clientes en el trabajo.					
3	Usted analiza situaciones complejas en el trabajo y tomas decisiones efectivas.					
4	Desarrolla trabajo en equipo, colaboración y apoyo a sus compañeros.					
5	La empresa brinda las herramientas que permiten la adaptación a los cambios inesperados o situaciones para liderar el área de trabajo.					
DIMENSIÓN: HABILIDADES PROFESIONALES						
6	Usted se considera preparado para trabajar en el área que actualmente se desempeña.					
7	Desarrolla creatividad en sus actividades laborales para lograr mejores resultados.					
8	La empresa le permite que participe y contribuya en iniciativas o proyectos específicos.					
9	Se adapta a situaciones nuevas o cambios de área en la empresa.					
DIMENSIÓN: HABILIDADES TÉCNICAS						
10	Usted maneja herramientas y tecnologías específicas en su área de trabajo.					
11	Afronta los problemas específicos en su área de trabajo.					
12	Propone soluciones innovadoras y creativas a problemas específicos en su área de trabajo.					

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023

Investigador (a) (es): Díaz Rubiños Grace Beatris y Rivadeneyra Llontop Stephany Karina

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chepén, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Clínica Vital Salud

Describir el impacto del problema de la investigación.

Entender la importancia entre la comunicación interna en el desempeño laboral en las empresas, ya que es una problemática social de la actualidad a nivel mundial, la misma que también concierne a la clínica Vital salud en el Distrito de Chepén, en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la sala de espera de la institución Clínica Vital Salud.–Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Díaz Rubiños, Grace Beatris] email gdiazru@ucvvirtual.edu.pe y [Rivadeneira Llontop, Stephany Karina] email srivadeneyrall@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Flores Lezama, Marilú Trinidad] email mfloresl@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Maritza Elizabeth Huaman Condor

Fecha y hora: 24/11/2023

12:20 pm



Maritza Elizabeth Huaman Condor
CLINICA VITAL SALUD E.I.R.L.
TITULAR GERENTE

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	()	
	Más de 5 años (X)	

1.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

1.2. Datos de la escala: (cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Díaz Rubiños Grace Beatris Rivadeneira Llontop Stephany Karina
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Chepén)

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesto</p>
----------------	--

Variable del instrumento: La Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	1-2	4	4	4	
Emociones	3-4	4	4	4	
Acciones	5-6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura o Relación	7	4	4	4	
Receptividad	8-9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación ascendente	10	4	4	4	
Comunicación descendente	11	4	4	4	
Comunicación horizontal	12-13	4	4	4	

Variable del instrumento: El Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La Comunicación	1	4	4	4	
Resolución de problemas	2	4	4	4	
Pensamiento crítico	3	4	4	4	
Trabajo en equipo	4	4	4	4	
Liderazgo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación efectiva	6	4	4	4	
La creatividad	7-8	4	4	4	
La capacidad de adaptación	9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades Técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
El Manejo De Herramientas Y Tecnologías	10	4	4	4	
La Resolución De Problemas Específicos	11-12	4	4	4	



.....
Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana

DNI N° 26631065

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

2. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Silva Fiorentini, Miryam Liliana		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)	
	(<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	

2.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2.2. Datos de la escala: (cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Díaz Rubiños Grace Beatris Rivadeneira Llantop Stephany Karina
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Chepén)
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	El cuestionario está compuesto
--	--------------------------------

Variable del instrumento: La Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	1-2	4	4	3	
Emociones	3-4	4	4	3	
Acciones	5-6	4	4	3	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura o Relación	7	4	4	3	
Receptividad	8-9	4	4	3	

- Segunda dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación ascendente	10	4	4	3	
Comunicación descendente	11	4	4	3	
Comunicación horizontal	12-13	4	4	3	

Variable del instrumento: El Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La Comunicación	1	4	4	3	

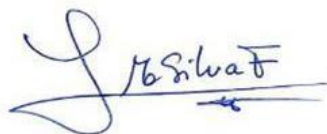
Resolución de problemas	2	4	4	3	
Pensamiento crítico	3	4	4	3	
Trabajo en equipo	4	4	4	3	
Liderazgo	5	4	4	3	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación efectiva	6	4	4	3	
La creatividad	7-8	4	4	3	
La capacidad de adaptación	9	4	4	3	

- Segunda dimensión: Habilidades Técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
El Manejo De Herramientas Y Tecnologías	10	4	4	3	
La Resolución De Problemas Específicos	11-12	4	4	3	



.....

(Mtr. Silva Fiorentini, Miryan)

DNI N° 18110291

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

3. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Arcila Olivera, Michelangelo		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input checked="" type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		(<input type="checkbox"/>)
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)	

3.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3.2. Datos de la escala: (cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Díaz Rubiños Grace Beatris Rivadeneira Llontop Stephany Karina
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Virtual)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(Chepén)
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	El cuestionario está compuesto
--	--------------------------------

Variable del instrumento: La Comunicación Interna

- Primera dimensión: Comunicación intrapersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ideas	1-2	4	4	3	
Emociones	3-4	4	4	3	
Acciones	5-6	4	4	3	

- Segunda dimensión: Comunicación interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apertura o Relación	7	4	4	4	
Receptividad	8-9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación ascendente	10	4	4	4	
Comunicación descendente	11	4	4	4	
Comunicación horizontal	12-13	4	4	4	

Variable del instrumento: El Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La Comunicación	1	4	4	4	

Resolución de problemas	2	4	4	4	
Pensamiento crítico	3	4	4	4	
Trabajo en equipo	4	4	4	4	
Liderazgo	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades profesionales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación efectiva	6	4	4	3	
La creatividad	7-8	4	4	3	
La capacidad de adaptación	9	4	4	3	

- Segunda dimensión: Habilidades Técnicas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
El Manejo De Herramientas Y Tecnologías	10	4	4	4	
La Resolución De Problemas Específicos	11-12	4	4	4	


 (Grado, Nombres y Apellidos del juez)
 DNI N° 74280263


 Mg. Michelangelo Acuña Pizarro

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad del instrumento de la primera variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.805	13

Confiabilidad del instrumento de la segunda variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.742	12

Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
N°066-2023-VI-UCV**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606865130
Clínica Vital Salud	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Maritza Elizabeth Huaman Condor	DNI: 44383291

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Díaz Rubiños Grace Beatris	DNI: 75605322
Rivadeneira Llontop Stephany Karina	70485365

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Firma y sello:

Lugar y Fecha: *chepen*
24/11/2023


Huaman Condor Maritza Elizabeth
CLINICA VITAL SALUD E.I.R.L.
TITULAR GERENTE

(Maritza Elizabeth Huaman Condor)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 8. Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023.

Autor/es: Díaz Rubiños Grace Beatris y Rivadeneyra Llantop Stephany Karina

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chepén, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 9. Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Vital Salud, distrito de Chepén, 2023”, presentado por los autores Grace Beatris Díaz Rubiños y Stephany Karina Rivadeneyra Llontop, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 11 de diciembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	4432635 1	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	0843763 6	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	3167487 6	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	4364894 8	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	0661476 5	